

TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG
BIOSKOP XYZ DI PURWOKERTO TERHADAP
PELAYANAN DI MASA PPKM
(Studi Kasus Bioskop XYZ Purwokerto)**



MUHAMMAD IQBAL TAWAKAL
18106051

PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO

2022

TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG
BIOSKOP XYZ DI PURWOKERTO TERHADAP
PELAYANAN DI MASA PPKM
(Studi Kasus Bioskop XYZ Purwokerto)**

***ANALYSIS OF THE SATISFACTION LEVEL OF
VISITORS OF XYZ CINEMA IN PURWOKERTO
TOWARDS SERVICES IN THE TIME OF PPKM
(Case Study Cinema XYZ Purwokerto)***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik



Muhammad Iqbal Tawakal

18106051

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

2022

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG
BIOSKOP XYZ DI PURWOKERTO TERHADAP
PELAYANAN DI MASA PPKM
(Studi Kasus Bioskop XYZ Purwokerto)**

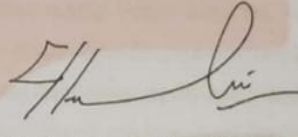
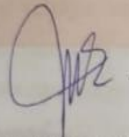
Dipersiapkan dan Disusun oleh
Muhammad Iqbal Tawakal
18106051

Laporan Tugas Akhir telah disetujui pada tanggal

02 September 2022

Pembimbing I,

Penguji I,

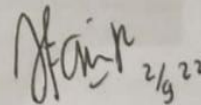


(Famila Dwi Winati, S.T., M.Sc.)
NIDN. 0601049501

(Halim Qista Karima, S.T., M.Sc.)
NIDN. 0601029601

Pembimbing II,

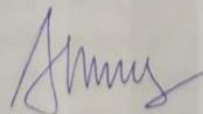
Penguji II,



(Isnaini Nurisilawati, S.T., M.Sc.)
NIDN. 0615118701

(Fauzan Romadlon, S.T.P., M.Eng.)
NIDN. 0631039004

Ketua Program Studi S1 Teknik Industri



(Aswan Munang, S.T., M.T.)
NIDN. 0603048702

Mengetahui,
Dekan Fakultas Rekayasa Industri dan Desain



(Muhammad Fajar Sidiq, S.T., M.T.)
NIDN. 0619029102

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Muhammad Iqbal Tawakal
NIM : 18106051
Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG BIOSKOP XYZ
DI PURWOKERTO TERHADAP PELAYANAN DI MASA PPKM
(Studi Kasus Salah Satu Bioskop di Purwokerto)**

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab Saya, bukan tanggung jawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 10 Agustus 2022

Yang Menyatakan,



(Muhammad Iqbal

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Bioskop XYZ di Purwokerto Terhadap Pelayanan di Masa PPKM (Studi Kasus Bioskop XYZ Purwokerto)” dengan tepat waktu, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) Prodi Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri dan Desain Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Sholawat serta salam senantiasa penulis curahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta umatnya hingga akhir umur. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak akan selesai tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan masukan dari berbagai pihak selama proses penyusunan tugas akhir ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan penulis kesempatan, nikmat, kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan penuh kepada penulis.
3. Bapak Dr. Arfianto Fahmi, S.T., M.T., IPM, selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Ibu Famila Dwi Winati, S.T., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah membantu memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan selama proses penyusunan tugas akhir ini.
5. Ibu Isnaini Nurisusilawati, S.T., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah membantu memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan selama proses penyusunan tugas akhir ini.
6. Bapak Muhammad Fajar Sidiq, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Rekayasa Industri dan Desain Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
7. Bapak Aswan Munang, S.T., M.T. selaku kepala program studi Teknik Industri Fakultas Rekayasa dan Desain Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

8. Seluruh Bapak Ibu Dosen Fakultas Rekayasa Industri dan Desain Institut Teknologi Telkom Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
9. Teman-teman dekat penulis Lutfi Hanif Imannudin, Ajeng Setia Kusumadewi, Maretha Rahmawati Widyaningrum, Mohammad Dolla, Yusuf Indrajaya, Rizki Gesang Iman Utomo, Vicalina T P, Anggita Mega Utami, Yunnenti Nurohmah, Sekar Kinanthi, Tiara Nurmalita, Alifia Gita Pradani, Rahayu Purwaningrum, Novia Permata Utami, Ikhwanda Chairil F, Gernis Widya L, Falah Adiliansyah, Leonard Bawadi S, Achmad Dzulfikar A, Muhammad Rafly, Monik Tri Wulan, Silvina Bahari, Ridya Ayu P, Syifa Nafrisha, Dewi Q, Septo Kriswidiatmoko, Riki Anggi Saputra, Naufal Elian Suhartono, Lia Rosiana, Berliana Prilli Nomita, Chairizka Abdulghani, Ncep Fauzi S, Aniq Farah Intan Nabilah.
10. Rekan-rekan mahasiswa seperjuangan Institut Teknologi Telkom Purwokerto angkatan 2018.
11. Semua pihak yang membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala amal dan kebaikan pihak - pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian tugas akhir ini. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini, untuk itu penulis mengharapkan saran dan masukan agar tugas akhir ini bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Purwokerto, 7 September 2022

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	..iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Batasan Masalah	5
1.5. Manfaat Penelitian	6
1. Bagi Peneliti	6
2. Bagi Perusahaan	6
3. Bagi Penelitian Selanjutnya	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Studi Pustaka.....	7
2.2. Dasar Teori	10
2.2.1. PPKM.....	10
2.2.2. Kepuasan Pengunjung.....	12
2.2.3. Kualitas Layanan.....	13
2.2.4. Variabel <i>Servqual</i>	13
2.2.5. <i>Skala Likert</i>	14
2.2.6. Populasi.....	15
2.2.7. Sampel.....	16

2.2.8. Uji Validasi	17
2.2.9. Uji Reliabilitas	17
2.2.10. <i>Customer Satisfaction Index</i>	17
2.2.11. <i>Importance Performance Analysis</i>	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1. Objek dan Subjek Penelitian	22
3.2. Diagram Alur Penelitian.....	23
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.4. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	25
3.4.1. Populasi	25
3.4.2. Sampel	26
3.4.3. Teknik Sampling.....	26
3.5. Pengolahan Data	27
3.6. Indikator <i>Servqual</i>	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1. Karakteristik Responden	31
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	31
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pengunjung	32
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
4.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	33
4.3. Uji Instrumen	33
4.3.1. Uji Validitas	33
4.3.2. Uji Reliabilitas	34
4.4. Analisis Data.....	34
4.4.1. Analisis Deskripsi variabel.....	34
4.4.2. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	38
4.4.2. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	41
4.5. Pembahasan	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1. KESIMPULAN.....	56

5.2. SARAN	57
DAFTAR PUSTAKA	58
DAFTAR LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian	9
Tabel 2.2 Skala Likert	15
Tabel 2.3 Nilai P dan P(1-p)	16
Tabel 2.4 Kriteria Tingkat Kepuasan	19
Tabel 3.1 Indikator Pernyataan	28
Tabel 4.1 Usia Responden.....	30
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Frekuensi Pengunjung	32
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan	33
Tabel 4.6 Uji Validitas	34
Tabel 4.7 Analisis Deskripsi	35
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan CSI	38
Tabel 4.9 Tingkat Kesesuaian	41
Tabel 4.10 Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penonton Bioskop di Indonesia	2
Gambar 2.1 Kuadran IPA	21
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	60
Lampiran 2 Dokumentasi Responden	63